

PHONETICA

TLC

Phonetica lancia servizio per la continuità telefonica

PhonEtica, protagonista da 10 anni nel mercato italiano dell'offerta di soluzioni di Business Process Outsourcing (BPO) nelle comunicazioni telefoniche, amplia ulteriormente la propria gamma di servizi presentando al mercato PhonE Business Continuity, la risposta concreta all'esigenza delle aziende che intendono tutelare i propri flussi di comunicazione attraverso la continuità operativa delle proprie linee telefoniche.

L'idea di PhonE Business Continuity nasce dall'analisi dei risultati di uno studio che ha permesso alla società di Cusano Milanino di identificare i pericoli potenziali a cui un'azienda è esposta in caso di interruzioni delle linee telefoniche. Il servizio si identifica in un efficace e tempestivo aiuto per assicurare Business Continuity, ovvero la capacità di continuare a comunicare anche quando, a causa di imprevisti o di incidenti, una società si ritrovi con le linee telefoniche non funzionanti o con il centralino momentaneamente non presidiato. L'obiettivo è quello di permettere alle imprese di minimizzare i costi e i danni d'immagine e d'efficienza inevitabilmente collegati a questi tipi di criticità.

L'intervento di PhonEtica si esplicita innanzitutto attraverso la realizzazione del PhonE Business Continuity Plan, un documento concordato con la società cliente che stabilisce le azioni da intraprendere in caso di guasto delle linee telefoniche o in caso di emergenza sul centralino telefonico, attivando rispettivamente una procedura di Disaster Recovery o di Emergency Receptionist. Nello specifico, in entrambi i casi è previsto un reinstradamento delle chiamate su un numero del Centro Servizi di PhonEtica, dove operatori adeguatamente formati si prendono carico dell'urgenza. Tale deviazione è effettuata dal proprio Gestore delle telecomunicazioni per le situazioni di Disaster Recovery o dal reparto ITC dell'azienda in quelle di Emergency Receptionist. PhonEtica, sempre in linea con le indicazioni concordate con il cliente nel PhonE Business Continuity Plan, gestisce poi l'emergenza fino alla sua completa risoluzione.

PhonE Business Continuity è un servizio capace di adeguarsi alle esigenze delle diverse realtà aziendali e perciò estremamente personalizzabile. Tale livello di flessibilità gestionale è reso possibile non solo dall'esperienza accumulata dalla società milanese nello svolgimento del servizio di Centralinista Remota, ma anche dalla sua tecnologia brevettata su dispositivi di connessione Ph-R.O.L.Ex e dall'elasticità operativa del CCM, il suo software proprietario (immagine allegata).

“Siamo molto soddisfatti del nuovo servizio ideato”, commenta Marco Durante, Amministratore Delegato di PhonEtica, “PhonE Business Continuity oltre ad ampliare la gamma della nostra offerta, offre un sostegno concreto ed efficace a tutte quelle imprese che mirano a rafforzare le basi del proprio business. In un mercato sempre più complesso diventa fondamentale poter garantire la propria Business Continuity: non poter far uso del telefono, anche solo per un’ora, può infatti comportare dei costi monetari molto forti. Senza contare i danni d’immagine da ciò derivanti, che risultano difficilmente quantificabili, ma non per questo meno gravi”.

La tecnologia di PhonEtica: velocità d’installazione e brevetto europeo
Le soluzioni del Centro Servizi di PhonEtica hanno la caratteristica di essere immediatamente utilizzabili, senza necessità di modifiche agli impianti o ai software aziendali esistenti. In effetti, la tecnologia della società di Cusano Milanino, basata sull’utilizzo di un dispositivo brevettato in tutta Europa, il PhonEtica Remote Operator Line EXTender (PH-R.O.L.EX), non richiede alcun intervento di adeguamento alle aziende clienti, con un notevole risparmio sui costi e sui tempi di attivazione dei servizi.

All’ingresso di una chiamata diretta al centralino, il dispositivo impegna un canale della rete pubblica commutata (PSTN) o internet per l’instradamento di ogni informazione necessaria al Centro Servizi di PhonEtica per gestire correttamente la risposta e l’inoltro verso l’interno richiesto. In presenza di entrambe le reti, internet e PSTN, il brevetto PH-R.O.L.EX sceglie automaticamente il canale più conveniente instradando la chiamata sulla rete alternativa in back up (in caso di guasto sulla prima rete scelta) a garanzia di una connessione certa verso gli operatori del Centro Servizi esterno. Il canale o la linea telefonica impegnata vengono occupati solo per la durata della conversazione tra l’operatore e il chiamante. Tutto ciò è reso possibile grazie all’esistenza di un protocollo di comunicazione tra i dispositivi PH-R.O.L.EX e la piattaforma ACD/CTI di PhonEtica per la gestione dei carichi di lavoro in grado di interfacciarsi con qualsiasi tipo di centrale telefonica PBX, ISPBX e sistema ibrido esistente sul mercato.

29 aprile 2009